

незручна система оплати, незручна навігація тощо[4].

Новітні інформаційні технології, наприклад, мультимедійні, які використовуються в електронній комерції, програють сучасним простим і чітким правилам побудови сайтів (основою останніх є зручність та легкість в розумінні) [5]. Чим складніший WWW-сайт, що надає послугу про продаж тих чи інших товарів, тим більше часу та зусиль необхідно для того, щоб в ньому розібратися. Більшість користувачів сьогодні приваблюють такі технології, які мінімізують їх перебування на WWW-сайтах. Тому впровадження тут складних інформаційних технологій не завжди є виправданим. Недоліками такого впровадження можуть стати:

- низька швидкість завантаження WWW-сторінки;
- різна та складна структура Інтернет-магазину;
- пошук на сайті, який працює тільки з текстовою інформацією (тобто вся інформація у вигляді зображення може бути не побачена користувачем);
- включення нових технологій без підтримки старих, що ускладнює користування сайтом внаслідок недостатньої інформованості про новітні технології.

Приділення основної уваги дизайну сайту шкодить самій ідеї WWW-магазину, оскільки користувач бажає отримати найбільш повну інформацію про необхідний товар чи послугу, а не побачити, які нові технології певна компанія змогла собі дозволити використати на сайті.

Таким чином, використання інформаційних технологій в електронній комерції повинно бути виправданим завдяки збалансуванню фінансових та людських ресурсів, часу очікування завантаження WWW-сторінки для користувачів Інтернет-магазину. Також потрібно враховувати складність структури побудови онлайн-магазину, а також відстежувати поведінку користувачів на WWW-ресурсі.

Необхідно приділити більше уваги ранжуванню помилок, які відволікають від досягнення поставлених цілей, основними з яких є:

- збільшення продажів;
- збільшення відвідуваності WWW-ресурса;
- збільшення PR та ТІЦ;
- зменшення витрат на рекламу і просування Інтернет-ресурсу;
- планування оновлення та реструктуризацію WWW-ресурса.

Все це дає можливість підвищити функціонування WWW-ресурсів, їх якість та зручність за допомогою правильного використання інформаційних технологій для створення та підтримки WWW-проектів. Помилки, що існують на сьогоднішній день, є постійними, а також такими, що найчастіше повторюються. Таким чином, всі помилки дублюються майже на всіх WWW-сайтах. Рациональне використання інформаційних технологій в електронній комерції на сьогодні є важливим питанням, оскільки надає додаткові можливості та переваги перед конкурентами, а невірне та невиправдане рішення щодо їх вживання зменшує потік користувачів, через що зменшується прибуток для конкретної фірми.

Література

1. Кобелев О.А. Электронная коммерция: [учебное пособие; ред. Пирогов С.В.. – 3-е изд.]/ О.А. Кобелев. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2008. – 684 с.
2. Макарова М.В Тенденції розвитку цифрової економіки. / М.В. Макарова– Полтава, РВВ ПУСКУ, 2004. – 235 с.
3. Электронный бизнес. Ошибки и решения [Электронный ресурс]: В.Кутуков, IB Partners, <http://www.cfin.ru/itm/ebiz_errors.shtml>.
4. Информационно-консалтинговый центр по электронному бизнесу [Электронный ресурс]: К. Сорова, <http://www.e-commerce.ru/biz_tech/implementation/b2c/eshops_inside.html>.
5. [Электронный ресурс] Jakob Nielsen, <<http://www.useit.com/alertbox/20030421.html>>.

СУТНІСТЬ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИЙНЯТТЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ

М.П. Побережна, асистент

Розглянуто джерела формування інформаційних ресурсів підприємства та процес інформаційного забезпечення прийняття рішень

Базою комунікацій є ефективне інформаційне забезпечення. Інформація – це сукупність повідомлень, які відображають конкретний бік явища, події, виробничо-господарської діяльності [1].

Джерелами формування інформаційних ресурсів підприємства є його внутрішнє і зовнішнє середовища. Інформація внутрішнього середовища відображає фінансово-господарський стан підприємства. Інформація зовнішнього середовища відображає діяльність економічних, соціальних і політичних структур за межами підприємства, а також відносини підприємства з цими структурами. Інформація може надходити за централізованою, децентралізованою та змішаною схемами.

Процес інформаційного забезпечення прийняття рішень складається з таких етапів [3]:

1. Визначення інформаційних потреб: яка інформація потрібна, якому користувачу, з якою точністю, з якою актуальністю і з якими часовими інтервалами.

Даний етап включає:

- визначення виконавців задач і часу на аналіз потреб в інформації;
- вибір методів аналізу потреб в інформації;
- оцінку економічної доцільності інформації шляхом розрахунку витрат на інформацію і користі від інформації.

2. Встановлення шляхів і методів збору і обробки інформації.

На цьому етапі здійснюється:

- вибір і визначення внутрішніх і зовнішніх інформаційних джерел;
- визначення вимог до розрахунків витрат, розрахункам результатів, інвестиційним і фінансовим розрахункам, показникам. Координація реалізації;
- визначення виконавців задач по збору інформації, її обробки і координації цих процесів.

3. Визначення шляхів передачі інформації в рамках системи звітності: вибір форми передачі інформації (графічно, в таблицях, в формулах), інтерпретація чисел і показників (розкриття причин і наслідків, пропозиція варіантів дій, заходів і правил прийняття рішень, проведення тренінгів).

Даний етап включає:

- визначення змісту звітів (структури звітів) подібно структурі планування;
- встановлення часових інтервалів складання звітів (регулярно, спеціально для даного випадку);
- вибір відповідних форм для візуалізації звітів;
- визначення виконавців звітів і їх отримувачів;
- документування системи звітності.

4. Побудова комп'ютерної системи збереження і обробки інформації: вибір технічного оснащення для зберігання інформації та інструментарію її обробки.

Даний етап включає:

- визначення стандартних підходів для вибору системи обробки інформації (комп'ютерна техніка, програмне забезпечення);
- розробка проектів власного розвитку комп'ютерних програм.

Система об'єктивного інформаційного забезпечення менеджменту, яка формується на підприємстві, здійснює за допомогою механізму об'єктивного інформування інформаційне обслуговування всіх керівників і фахівців різних рівнів.

Розрізняють три основних рівня менеджерів [2]:

- низова ланка;
- середня ланка;

– вища ланка.

Менеджери виробничих процесів користуються інформацією з перших джерел, оскільки вони особисто формують цю фактичну інформацію. Але і їм у ряді випадків потрібна для аналізу узагальнена за певний період часу інформація на рівні їхньої виробничої дільниці. Тому система об'єктивного інформування оперативно забезпечує згаданих менеджерів необхідною інформацією як в узагальненому, так і в аналітичному вигляді.

Сферою діяльності менеджерів середнього рівня є вся виробничо-господарська та інша діяльність цехів, за яку вони відповідають. Для прийняття рішення цим менеджерам необхідна узагальнена інформація.

Менеджерам виробництва вищого рівня потрібна інформація про загальний стан виробництва на кожний момент часу, кон'юнктуру ринку і т.д.

Ефективність роботи менеджера залежить як від його вміння працювати з людьми, так і від того, як він працює з інформацією.

Для виконання своїх функцій менеджерам необхідні ефективні комунікації. Комунікації – це обмін інформацією, її змістом між двома і більше людьми (працівниками). Комунікації є процесами зв'язку між працівниками, підрозділами, організаціями тощо. Комунікації супроводжують усі процеси, що відбуваються в організації.

При використанні інформаційних систем підприємство стикається з проблемою інформаційної безпеки. Інформаційна безпека полягає в збереженні конфіденційності, цілісності й доступності інформації. Конфіденційність міститься в забезпеченні доступу до інформації тільки для авторизованих користувачів, що мають право на доступ до неї, цілісність – в захисті точності й повноти інформації й методів її обробки, доступність – в забезпеченні доступності інформації й пов'язаних з нею ресурсів авторизованим користувачам за необхідності тощо.

Стандарти безпеки містять рекомендації з управління інформаційною безпекою, призначені для співробітників, відповідальних за створення, впровадження й підтримку заходів, що забезпечують безпеку в організації. Так, наприклад, стандарт ISO/IEC 17799 2005 призначений для використання будь-якою організацією, котра планує встановити систему ефективного інформаційного захисту або покращувати існуючі методи інформаційного захисту. Загальноприйняті стандарти безпеки повинні послужити основою для розробки стандартів безпеки й ефективних методів управління безпекою в конкретній організації. Крім того, вони допоможуть підтримати взаємну довіру при контактах між підприємствами і організаціями.

Література

1. Основи інформаційних систем: навч. посібник.- Вид. 2-ге, перер. і доп. / [В.Ф. Ситник, Т.А. Писаревська, Н.В. Єршоміна, О.С. Краєва; За ред. В.Ф. Ситника]. – К.: КНЕУ, 2001. – 420 с.
2. Інформаційні системи в менеджменті: навч. посібник [Батюк А.Є., Двуріт З.П., Обельовська К.М., Огородник І.М., Фабрі Л.П]. – Львів: Нац. університет «Львівська політехніка», «Інтелект-Захід», 2004. – 520 с.
3. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: Підручник / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. – Львів: Нац. університет «Львівська політехніка», «Інтелект-Захід», 2002. – 344 с.
4. Соболев С.М. Менеджмент. Навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / С.М. Соболев, В.М. Багацький. – К.: КНЕУ, 2002.

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ БЕЗПЕКИ ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ

О.І. Савченко, *магістр економічної кібернетики*

ДВНЗ «Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана»

Висвітлюється проблематика безпеки електронної пошти, можливість удосконалення електронної пошти для довіри до неї фахівців великих компаній